

EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMBUATAN SURAT IZIN  
MENGEMUDI (SIM) DALAM PERSPEKTIF PENGGUNA  
PELAYANAN DI KEPOLISIAN RESORT MOJOKERTO

SKRIPSI



Oleh :  
NUR MEGA HIDAYATI  
NPM. 0941010047

YAYASAN KESEJAHTERAAN PENDIDIKAN DAN PERUMAHAN  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
SURABAYA  
2014

EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMBUATAN SURAT IZIN  
MENGEMUDI (SIM) DALAM PERSPEKTIF PENGGUNA  
PELAYANAN DI KEPOLISIAN RESORT MOJOKERTO

Disusun Oleh:

NUR MEGA HIDAYATI  
NPM. 0941010047

Telah Disetujui Untuk Mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui,

PEMBIMBING UTAMA

DR. Lukman Arif, M.Si  
NIP. 196411021994031001

Mengetahui  
DEKAN

Dra. Ec. Hj. Suparwati, Msi  
NIP. 195507181983022001

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang maha Esa atas berkat dan rahmatNya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Skripsi yang berjudul “EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMBUATAN SURAT IZIN MENGEMUDI (SIM) DALAM PERSPEKTIF PENGGUNA PELAYANAN DI KEPOLISIAN RESORT MOJOKERTO”.

Dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat beberapa kekurangan-kekurangan. Selesainya kegiatan hingga penulisan skripsi ini tidak terlepas dari adanya arahan dan bimbingan dari Bapak, DR. Lukman Arif, M.Si yang dengan segala perhatian, bimbingan, arahan yang bermanfaat, dan rela meluangkan waktunya untuk penulis. Terimakasih yang tak terhingga penulis sampaikan.

Pada kesempatan ini penulis juga menyampaikan banyak terimakasih yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini, diantaranya :

1. Bapak Prof. DR. Ir. Teguh Sudarto MP, Rektor Universitas Pembangunan Nasional “veteran “ JawaTimur.
2. Ibu Dra. Hj. Suparwati M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UPN “veteran” JawaTimur.
3. Bapak DR. Lukman Arif M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, UPN “veteran” JawaTimur
4. Ibu Dra. Susi Hardjati. MAP selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Negara.

5. Bapak dan Ibu dosen Program Studi Ilmu Administrasi Negara FISIP UPN  
Jatim yang sudah memberikan Ilmu yang sungguh bermanfaat.
6. Bapak AKBP. Muji Ediyanto, SH selaku Kepala Kepolisian Resort  
Mojokerto
7. Bapak AKP. Samirin, SH selaku Kepala Satuan Lalulintas di Kepolisian  
Resort Mojokerto
8. Ayah & Ibunda tercinta dan terkasih, terima kasih atas semuanya. Yang telah  
memberikan segalanya sehingga terselesaikan skripsi yang akhirnya penulis  
dapat menyelesaikan studi dan meraih gelar sarjana.
9. Saudaraku yang telah meluangkan waktunya untuk membantu menyelesaikan  
Skripsi ini

Dalam Penyusunan skripsi ini penulis menyadari masih ada kekurangan-kekurangan dalam penyusunannya. Oleh karena itu penulis senantiasa bersedia dan terbuka dalam menerima saran kritik dari semua pihak yang dapat menambah kesempurnaan skripsi.

Akhirnya penulis mengucapkan terima kasih serta besar harapan penulis skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Surabaya, 17 Desember 2013

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN REVISI .....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR TABEL .....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
ABSTRAKSI .....	x
BAB I     PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Perumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Manfaat Penelitian .....	9
BAB II     KAJIAN PUSTAKA .....	11
A. Penelitian Terdahulu .....	11
B. Landasan Teori .....	13
1. Pelayanan Publik .....	13
2. Kepuasan Pelanggan / Masyarakat .....	23
3. Indeks Kepuasan Masyarakat .....	27
4. Konsep Efektivitas .....	30
5. Konsep Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) .....	41
C. Kerangka Berpikir .....	44
BAB III    METODE PENELITIAN .....	46
A. Jenis Penelitian .....	46
B. Lokasi Penelitian .....	46
C. Fokus Penelitian .....	47
D. Sumber dan Jenis Data .....	49
E. Teknik Pengumpulan Data .....	51

	F. Teknik Analisa Data .....	53
	G. Keabsahan Data .....	55
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN .....	58
	A. Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	58
	1. Sejarah Keberadaan Kepolisian Resort Mojokerto .....	58
	2. Visi dan Misi Kepolisian Resort Mojokerto .....	59
	3. Struktur Organisasi Kepolisian Resort Mojokerto .....	60
	4. Karakteristik Pegawai Kepolisian Resort (Polres) Mojokerto.....	68
	5. Gambaran Umum Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resort Mojokerto.....	70
	6. Prosedur Pembuatan SIM (Surat Izin Mengemudi) Kepolisian Resort Mojokerto .....	71
	7. Jumlah Pemohon Surat Izin Mengemudi (SIM) di Kepolisian Resort Mojokerto .....	75
	B. Hasil Penelitian .....	76
	1. Sumber Daya, Dana, Sarana dan Prasarana Dalam Pembuatan SIM di Kepolisian Mojokerto .....	76
	2. Jumlah dan mutu barang atau jasa yang harus dihasilkan dalam pembuatan SIM di Kepolisian .....	95
	3. Batas Waktu dalam Pembuatan SIM di Kepolisian Mojokerto .....	96
	4. Tata cara yang harus ditempuh Dalam Pembuatan SIM Di Kepolisian Mojokerto .....	101
	C. Pembahasan .....	107
BAB V	PENUTUP .....	121
	A. Kesimpulan .....	121
	B. Saran .....	123
	DAFTAR PUSTAKA .....	124
	DAFTAR LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Karakteristik Pegawai Polres Mojokerto Berdasarkan jenis Kelamin .....	68
Tabel 4.2	Karakteristik Pegawai Polres Mojokerto Berdasarkan Kepangkatan.....	69
Tabel 4.3	Karakteristik Pegawai Polres Mojokerto Berdasarkan Pendidikan	69
Tabel 4.4	Jumlah Pemohon Pembuatan SIM Selama Tiga Tahun Terakhir di Kantor Urusan SIM Satlantas Polres Mojokerto .....	76
Tabel 4.5	Petugas Pelayanan Pembuatan SIM di Kepolisian Resort Mojokerto.....	77
Tabel 4.6	Sarana dan Prasarana Ruang Tunggu Pembuatan SIM di Kepolisian Resort Mojokerto .....	84
Tabel 4.7	Sarana dan Prasarana Ruang Ujian Teori di Kepolisian Resort Mojokerto .....	87
Tabel 4.8	Sarana dan Prasarana Ruang Ujian Praktek di Kepolisian Resort Mojokerto .....	89

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Ujian Praktik Dalam Pembuatan SIM (Surat Izin Mengemudi) di Polres Mojokerto .....	7
Gambar 2.1	Kerangka Berpikir .....	45
Gambar 3.1	Analisis Model Interaktif Menurut Miles dan Uberman .....	55
Gambar	Struktur Organisasi Kepolisian Resort Mojokerto.....	61
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resort Mojokerto .....	70
Gambar 4.2	Prosedur Pembuatan SIM (Surat Izin Mengemudi) KEpolisian Resort Mojokerto .....	72
Gambar 4.3	Ruang Tunggu Pembuatan SIM di Kepolisian Resort Mojokerto .....	86
Gambar 4.3	Ruang Ujian teori di Kepolisian Resort Mojokerto .....	88
Gambar 4.5	Fasilitas Ujian Praktek SIM di Kepolisian Resort Mojokerto .	93
Gambar 4.6	Batas waktu dari pelayanan pembuatan SIM di Kepolisian Resort Mojokerto .....	97



## ABSTRAKSI

Nur mega hidayati, 0941010047, Efektivitas Pelayanan Pembuatan Sim (Surat Izin Mengemudi) Dalam Perspektif Pengguna Pelayanan Di Kepolisian Resort Mojokerto

Penelitian ini didasarkan oleh pada masalah terhadap keefektifan dalam pelayanan pembuatan SIM yakni adanya keluhan yang sering terdengar dari masyarakat yang biasanya menjadi sasaran adalah waktu dalam pelayanan pembuatan SIM, selain itu juga tentang sarana dan prasarana yang kurang memadai.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif. Dalam penelitian ini teknik penentuan informan dilakukan secara purposive sampling, teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini seperti pengamatan, wawancara Mendalam, serta Dokumen. analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah secara kualitatif ini dapat memperoleh keteraturan dan sistematis yang ketiganya saling berkaitan yaitu meliputi: Reduksi Data, Penyajian Data Penarikan Kesimpulan.

Hasil penelitian dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif menunjukkan bahwa Terlihat efektif dari pelayanan sumber daya dilihat dari kemampuan petugas dalam berinteraksi dan memberikan informasi tentang pembuatan SIM, dan tarif pelayanan dapat dikatakan efektif karena tarif pelayanan dalam pembuatan SIM terjangkau oleh masyarakat, dalam sarana penunjang tidak efektif, karena sarana di ruang tunggu tidak ada pengeras suara dan juga tidak memiliki ruang tunggu untuk ujian praktek, sedangkan di ruang ujian teori jarak tempat duduk terlalu sempit dan layar pertanyaan tidak jelas. dalam batas waktu pelayanan pembuatan SIM tidak efektif karena terdapat beberapa keluhan dari masyarakat. jumlah dan mutu barang /jasa belum efektif karena efektif karena jumlah pendaftaran dalam 1 hari ada 100 tetapi yang keluar rata – rata 40 – 50 setiap harinya,. Karena pemohon SIM sering gagal dalam ujian praktek dan ujian teori, batas waktu sudah efektif krena dalam melayani masyarakat dalam pembuatan SIM batas waktu sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku, Tata cara belum efektif karena dari petugas pelayanan yang menunjukkan tahap-tahap tata cara pelayanan tidak dijalankan sesuai dengan aturan yang berlaku dalam pembuatan SIM.

Kata kunci : efektivitas pelayanan dan prespektif pengguna layanan

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Dalam menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan dan peluang, aparatur negara sebagai pelayan masyarakat yang memberikan pelayanan sebaik-baiknya menuju good governance. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat yang dilakukan secara transparan dan akuntabilitas.

Dalam konteks negara modern, pelayanan publik telah menjadi lembaga dan profesi yang semakin penting. Ia tidak lagi merupakan aktivitas sampingan, tanpa payung hukum, gaji dan jaminan sosial yang memadai, sebagaimana terjadi di banyak negara berkembang pada masa lalu.

Sebagai sebuah lembaga, pelayanan publik menjamin keberlangsungan administrasi negara yang melibatkan pengembangan kebijakan pelayanan dan pengelolaan sumberdaya yang berasal dari dan untuk kepentingan publik.

Sebagai profesi, pelayanan publik berpijak pada prinsip-prinsip profesionalisme dan etika seperti akuntabilitas, efektifitas, efisiensi, integritas, netralitas, dan keadilan bagi semua penerima pelayanan.

Pelayanan merupakan tugas utama bagi aparatur negara sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini secara jelas telah digariskan dalam pembukaan Undang – Undang Dasar 1945 alinea Ke empat, yang meliputi empat aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat yang berbunyi :

Melindungi segenap bangsa dan seluruh tumpah darah Indonesia memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa.

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas penting yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah daerah sebab jika komponen pelayanan terjadi stagnasi maka hampir dipastikan semua sektor akan berdampak kemacetan oleh sebab itu perlu ada perencanaan yang baik dan bahkan perlu diformulasikan standar pelayanan pada masyarakat sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh pemerintah pusat pada pemerintah daerah.

Menurut Ratmino dan Winarsih (2012:5) Pelayanan publik didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang maupun dalam bentuk jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di Daerah, dan dilingkungan badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan

Pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan masyarakat. keberadaan pemerintah tidak hanya untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya. karena itu birokrasi publik atau aparat pemerintahan berkewajiban untuk memberikan pelayanan publik yang sebaik-baiknya. pemerintahan menyelenggarakan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam kehidupan bernegara. melalui lembaga-lembaga yang telah dibentuk sesuai

dengan fungsinya masing-masing, pemerintah berusaha meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang merupakan tanggung jawabnya.

Pelayanan masyarakat dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan. Keberhasilan meningkatkan efektifitas pelayanan umum ditentukan oleh faktor kemampuan pemerintah dalam meningkatkan disiplin kerja aparat pelayanan. (Ismaniar Ismail. 2008)

Kepolisian merupakan salah satu lembaga pemerintahan yang memberikan pelayanan kepada masyarakat. fungsi pemerintahan yang dijalankan oleh Polri terutama yang bersangkutan dengan penegakan hukum, pengayoman, perlindungan, pelayanan pembimbingan kepada masyarakat, tugas-tugas ini berkaitan erat dengan tugas-tugas sosial yang sehari-harinya berhadapan dengan masyarakat. di dalam menjalankan tugasnya kepolisian menjalankan kegiatan pencegahan (preventif) dan penegakan hukum (reprensif).

Pelayanan SIM (Surat Izin Mengemudi) merupakan salah satu pelayanan dasar administratif yang penting. Dengan SIM, seseorang dianggap sudah memiliki hak dan kewajiban dalam mengendarai kendaraan bermotor. dengan adanya SIM, seseorang telah dianggap menjadi suatu wajib hukum yang taat hukum, sehingga dalam berkendara haruslah selalu mentaati peraturan yang berlaku, SIM merupakan bukti administratif bahwa seseorang tersebut sudah terikat oleh hukum, terutama hukum dalam berkendara.

Dalam Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomer 9 Tahun 2012 Pasal 52 Ayat 2 Tentang Surat Izin Mengemudi. Menyebutkan bahwa yang berwenang dalam melakukan penerbitan SIM (Surat Izin Mengemudi) kepada masyarakat adalah Kepala Kepolisian di setiap wilayah masing-masing dan didelegasikan kepada Kepala Satuan Lalu Lintas.

Sondang P Siagan (2013 : 20-21) Efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, dana, sarana dan prasarana dalam tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atau jasa dengan mutu tertentu tepat pada waktunya. Berarti efektivitas sebagai orientasi kerja menyoroti empat hal, yaitu :

- a Sumber daya, dana, sarana dan prasarana yang dapat digunakan sudah ditentukan dan dibatasi.
- b Jumlah dan mutu barang atau jasa yang harus dihasilkan telah ditentukan.
- c Batas waktu untuk menghasilkan barang atau jasa tersebut sudah ditetapkan.
- d Tata cara yang harus ditempuh untuk menyelesaikan tugas sudah dirumuskan.

Keefektivan pelayanan dalam suatu administrasi, administrator harus banyak mendengar dari pada memberitahu, melayani daripada mengendalikan. Berarti mewujudkan efektivitas organisasi, dalam mencapai tujuan diperlukan adanya pelayanan publik. Ini menunjukkan bahwa pelayanan menjadi penting dan utama di dalam melayani publik. Pemerintah sebagai pemberi pelayanan dan publik sebagai penerima pelayanan. Tuntutan

efektivitas pelayanan menjadi penting untuk diterapkan sesuai dengan dimensi pelayanan yang sederhana, jelas dan pasti, terbuka, efisien, ekonomis dan adil, sebagai perwujudan pelayanan yang diterapkan oleh instansi pemerintah seperti kepolisian.

Kepolisian Republik Indonesia merupakan bagian dari fungsi pemerintahan Negara di bidang pemeliharaan dan keamanan, ketertiban masyarakat, penegak hukum, perlindungan, pengayom, dan pelayanan pada masyarakat. Keberadaan Satlantas Polres Mojokerto sangatlah dibutuhkan masyarakat untuk menunjang kelancaran dalam pembuatan SIM, tuntutan masyarakat terhadap Satlantas Polres Mojokerto agar dapat meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat merupakan keharusan bagi Satlantas Polres Mojokerto guna mewujudkan kualitas pelayanan yang baik, sehingga apa yang menjadi keinginan dan harapan pengguna jasa akan dapat tercapai.

Pelayanan yang bermutu merupakan salah satu tolak ukur kepuasan yang berdampak terhadap persepsi masyarakat kepada institusi kepolisian yang memberikan pelayanan yang efektif. Bentuk pelayanan yang efektif antara masyarakat dan pemberi layanan sering terjadi perbedaan persepsi. Masyarakat mengartikan pelayanan yang efektif jika pelayanannya nyaman, menyenangkan dan petugas yang ramah (Ridha, 2008)

Adapun kondisi pelayanan pembuatan SIM (Surat izin mengemudi) di Polres Mojokerto menunjukkan masalah terhadap keefektifan yakni adanya keluhan yang sering terdengar dari masyarakat yang biasanya menjadi sasaran

adalah waktu dalam pelayanan pembuatan SIM (Surat izin Mengemudi), selain itu juga tentang sarana yang kurang memadai.

Berdasarkan fakta Dalam Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomer 9 Tahun 2012 dalam pasal 62 tentang surat izin mengemudi, yang mengatur ujian praktik dalam pembuatan SIM (Surat Izin Mengemudi) terjadi kesenjangan antara kenyataan yang berada pada Polres Mojokerto dan peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia. Dimana dalam Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia dalam ujian praktik dalam pembuatan SIM (Surat Izin Mengemudi) terdiri dari garis lurus, zig-zag, angka delapan, putar balik (huruf U), dan reaksi rem menghindar. Sedangkan dalam kenyataan di Polres Mojokerto dalam pelaksanaan ujian praktik dalam pembuatan SIM hanya terdiri dari garis lurus, angka delapan, dan putar balik (huruf U). Hal ini pelaksanaan pembuatan SIM (Surat Izin Mengemudi) yang dilakukan oleh Polres Mojokerto tidak sesuai dengan peraturan kepala kepolisian indonesia.

Gambar berikut menerangkan keadaan ujian praktik dalam pembuatan SIM (Surat Izin Mengemudi) di Polres Mojokerto.

Gambar 1.1  
ujian praktik dalam pembuatan SIM (Surat Izin Mengemudi) di Polres  
Mojokerto.



Sumber : Polres Mojokerto, 2013

delapan, dan putar balik (huruf U). Hal ini membuktikan bahwa pelaksanaan ujian praktik dalam pembuatan SIM di Polres Mojokerto tidak sesuai dengan Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomer 9 Tahun 2012 dalam pasal 62 tentang surat izin mengemudi, yang mengatur ujian praktik dalam pembuatan SIM (Surat Izin Mengemudi)

Pelayanan SIM Polres Mojokerto Kota Mojokerto yang terletak di kantor Satlantas Mojokerto di Jalan Gajah Mada, Pelayanan pembuatan SIM (Surat Izin mengemudi) yang diselenggarakan Polres Mojokerto hanya melayani pelanggan yang berdomisili di Wilayah Mojokerto, dalam hal ini wilayah kekuasaan Polres Mojokerto meliputi Polsek-polsek yang termasuk dalam kekuasaan wilayah Polres Mojokerto itu sendiri.

Bertitik tolak dari fakta dan kenyataan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian di Polres Mojokerto adalah untuk menyingkap dan menganalisa efektivitas pelayanan aparat kepolisian dalam pelayanan



pembuatan SIM (Surat Izin Mengemudi) secara mendalam dengan penekanan yang diarahkan kepada peningkatan pelayanan publik terhadap masyarakat Mojokerto

Berdasarkan dari kondisi objektif dari latar belakang tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian : Efektivitas Pelayanan Pembuatan Sim (Surat Izin Mengemudi) Dalam Prospektif Penggunaan SIM Di Mojokerto.

#### B. Perumusan Masalah

Berdasarkan pokok-pokok pikiran diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah: Bagaimana Efektivitas Pelayanan Pembuatan Sim (Surat Izin Mengemudi) Dalam Perspektif Pengguna Layanan Di Polres Mojokerto Mojokerto?.

#### C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah dirumuskan dalam perumusan masalah, maka dapat ditentukan tujuan penelitian yaitu :

1. Untuk mengetahui SDM, dana, sarana dan prasarana dalam pembuatan SIM (Surat Izin Mengemudi) Dalam Perspektif pengguna pelayanan Di Polres Mojokerto.
2. Untuk mengetahui Efektivitas jumlah dan mutu dalam pembuatan SIM (Surat Izin Mengemudi) Dalam Perspektif pengguna pelayanan Di Polres Mojokerto.

3. Untuk mengetahui Efektivitas batas waktu dalam pembuatan SIM (Surat Izin Mengemudi) Dalam Perspektif pengguna pelayanan Di Polres Mojokerto.
4. Untuk mengetahui Efektivitas tata cara dalam pembuatan SIM (Surat Izin Mengemudi) Dalam Perspektif pengguna pelayanan Di Polres Mojokerto

#### D. Manfaat Penelitian

##### 1. Bagi Mahasiswa

- a. untuk memperoleh tambahan wawasan dan pengetahuan tentang pelaksanaan pelayanan perpanjangan SIM (surat izin mengemudi) di polres mojokerto.
- b. berkesempatan untuk belajar mempelajari dan mengkaji teoritis yang diterima dengan keadaan sebenarnya di lapangan.

##### 2. Bagi Instansi

sebagai tambahan masukan dalam rangka meningkatkan pelayanan perpanjangan SIM (surat izin mengemudi) di polres mojokerto kepada masyarakat.

##### 3. Bagi fakultas ilmu sosial dan ilmu politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” jawa timur

- a. meningkatkan perbendaharaan bacaan bagi rekan –rekan mahasiswa Universitas pembangunan Nasional “Veteran”jawa Timur.
- b. Melengkapi menyelesaikan persyaratan tugas akhir.

- c. Untuk menambah koleksi pembendaharaan pada perpustakaan Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur khususnya pada fakultas ilmu administrasi negara.